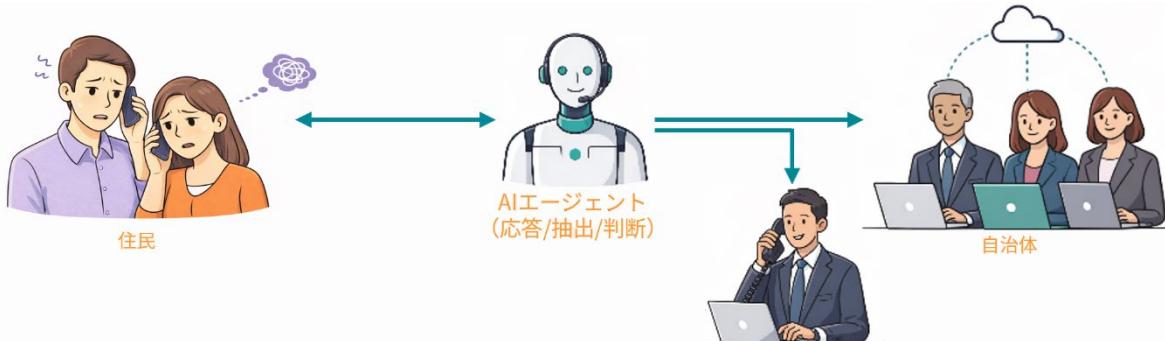


電話の向こうに AI 職員、自治体の受電業務を支える「GRANTOWN」を開発

2026年2月より東京都八王子市と神奈川県厚木市で実証実験を開始

株式会社ゼネラルは、自治体の電話対応を AI エージェント^{*1}が担うことで「いつでも頼れる街づくり」を実現する AI 音声コミュニケーションシステム「GRANTOWN（グランタウン、愛称：グラタン）」を開発し、2026年4月より提供を開始します。これに先立ち、本システムによる自治体職員の受電件数の削減効果や、市民サービスへの有用性を検証するため、2026年2月から3月まで、東京都八王子市と神奈川県厚木市の各自治体で実証実験を実施します^{*2}。



AI エージェントが住民と自治体をつなぎ「いつでも頼れる街づくり」に貢献

自治体の電話窓口には、税・福祉・各種手続きなどさまざまな問い合わせが途切れなく寄せられています。一方、生産年齢人口の減少により職員数の確保が難しくなるなか、業務は一層多様化・高度化しており、受電業務や部局間連携の効率化が求められています。特に災害発生時には短時間で着信が殺到し、命に関わる通報と一般的な相談が混在して多数寄せられるため、優先的に対応すべき通報を確実に抽出する仕組みが不可欠です。

「GRANTOWN」は、住民から自治体に寄せられる電話問い合わせに AI エージェントが 24 時間 365 日応答するシステムです。通話内容はテキスト化されるため、部局内での対応履歴の可視化や事務の重複削減に寄与します。また、住民は、これまで電話受付が対応できなかった時間帯でも、手続きや暮らしの困り事をすぐに相談できます。よくある質問から複雑な手続き内容まで、AI エージェントが自然な受け答えで対応し、他部署への確認や転送に時間を要する問い合わせにも即時対応できるため、スピーディーでストレスフリーです。

さらに、災害発生時には、開設中の避難所情報などをリアルタイムで案内するとともに、緊急性の高い通報を優先的に検知して速やかに危機管理担当職員へつなぎ、関係部局間で情報を共有して初動を迅速化することで、安心・安全な街づくりに貢献します。

本システムは、Hmcomm 株式会社の「音声×AI」技術を活用した AI 音声認識・自動応答技術を基盤に共同で開発しており、今後の展開を見据えて 2026 年 2 月 3 日に同社と業務提携契約を締結しました。

当社は今後、「GRANTOWN」を通じて、これまで独立して運用していた自治体の電話窓口と消防・防災の各システムを横断的に連携させ、地域全体の防災体制を強化することで「いつでも頼れる街づくり」に貢献していきます。新スローガン「Creating a Life Conditioner」のもと、当社の高い技術と独自の発想で、日常の安心から災害時の安全まで、人々の持続可能な暮らしを支える社会基盤づくりに取り組んでまいります。

*1 AI エージェント：与えられた目標に向けて状況を理解し、計画・実行・検証を繰り返す自律型ソフトウェア

*2 実証実験の実施期間：八王子市が 2026 年 2 月 16 日から 3 月 19 日まで、厚木市が 2026 年 2 月 9 日から 3 月 9 日までを予定

お問い合わせ先

報道関係：コーポレートリレーション室
www.generalww.com/jp/contact/news.html

「GRANTOWN」名前の由来

「GRANTOWN」は、フランス語の「Gran—壮大な／素晴らしい」と、英語の「Town—街」を組み合わせた造語で、自治体窓口業務の効率化を通じて住民の生活利便性を高めます。さらに、当社の「GRANCAST」^{※3}で培った消防・防災分野での知見を行政サービスとの連携に活用することで地域課題の解決に貢献し、新たな価値を創出していきます。

「GRANTOWN」主な特長

1. AI エージェントによる回答で窓口業務を効率化

住民からの電話を AI エージェントが受け、迅速かつ正確に回答します。AI エージェントはリアルタイムで言語認識を行い、音声応答ができるため、オペレーターと会話しているように自然で滑らかなやり取りが可能です。これにより、繰り返し発生する問い合わせに職員が都度対応する必要が減り、専門的な業務や対面での対応により多くの時間を充てることができます。

2. 通話のテキスト化で関係部局間での情報共有が可能に

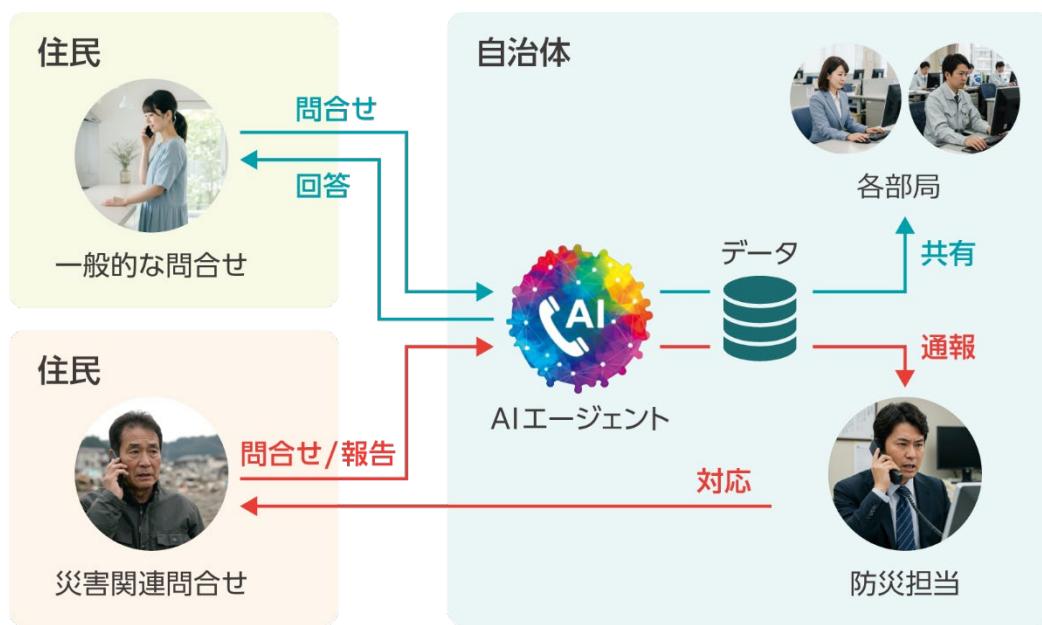
通話内容は自動的にテキスト化され、システム内に保存されるため、状況に応じて関係部局間で情報を共有できます。テキスト化された記録は検索や集計がしやすく、対応履歴の確認や担当者間の引き継ぎ、事務の重複削減、後続対応の判断材料として活用できます。

3. 通報の緊急度を AI エージェントが自動判定し、災害時の初動を迅速化

問い合わせの緊急度を自動で判定するトリアージ機能^{※4}を備えています。人命に関わる通報や家屋損壊・被災に関する報告など、緊急性の高い通報を検知した場合、システムが即座に危機管理担当など該当部局へ自動転送します。これにより、初動対応のスピードを高めるとともに、災害発生後の早期復旧や地域全体のレジリエンス向上にも寄与します。

4. 24 時間 365 日対応で、困った時にいつでも問い合わせ可能

AI エージェントを活用することで 24 時間 365 日の対応が可能となり、夜間や休日の困り事にも迅速に対応できます。専用アプリの導入など特別な作業は不要で、住民はこれまでと同じ手順で自治体の指定する電話番号に連絡するだけで、DX による住民サービスを利用することができます。



「GRANTOWN」システムフロー

Hmcomm 株式会社との業務提携について

ゼネラルは、本日 2 月 3 日、AI 音声認識・自動応答技術のリーディングカンパニーである Hmcomm 株式会社と、地方自治体分野における業務効率化および防災対応力の強化を目的とした業務提携契約を締結しました。本提携により、同社の「音声×AI」技術と当社の防災関連システムや無線技術の知見を結集し、自治体業務のデジタルトランスフォーメーションを推進します。両社は、地域社会の安心・安全を支える新たなシステムの創出を目指し、災害時にも迅速に対応できる街づくりに貢献してまいります。

【Hmcomm 株式会社について】

代表者 : 代表取締役社長 CEO 三本 幸司
所在地 : 〒105-0012 東京都港区芝大門 2-11-1 富士ビル 2 階
設立 : 2012 年 7 月 24 日
事業内容 : 人工知能 (AI) 音声処理技術を基盤とした要素技術の研究/開発およびソリューション/サービスの提供
URL : <https://hmcom.co.jp/>

※3 「GRANCAST」：当社が展開する防災行政無線設備や高機能消防指令システム・消防救急デジタル無線システムの総称

※4 トリアージ機能：災害関連情報を受信した際に、対応優先順位を AI が判断する機能

【商標について】

* 「GRANTOWN」は株式会社ゼネラルの商標です。
* 「GRANCAST」は株式会社ゼネラルの登録商標です。